

PELAKSANAAN MANAJEMEN MICE (MEETING INCENTIVE CONVENTION EXHIBITION) DI HOTEL PANGERAN PEKANBARU

Oleh :
Damara Saputra Siregar
Email : damarasiregar@gmail.com
Pembimbing : Dra. Hj. Syofia Achmnes, M.Si

Program Studi Pariwisata - Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrabtas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Implementation of MICE management operationalize theoretical concepts in the book P.Hasibuan Terry GR (2005) that state that the management process consists of: planning, organizing, actuating, and controlling.

Growing MICE industry in Indonesia, including the city of Pekanbaru. City Government continues to initiate Pekanbaru city as MICE city in Sumatera. One of the leading institutions that have a major role in the realization of this idea is the Pangeran hotel Pekanbaru. which is a four-star hotel MICE service providers with a high number of events.

The formulation of the research problem is how the implementation of the MICE management in Pangeran Hotel Pekanbaru. This study uses descriptive qualitative research with census sampling. The data collected with observation, interview and questionnaire.

Based on research in the field, the original purpose of the existence of MICE in Pangeran Hotel Pekanbaru is a venue to facilitate and serve each agency or organization that will organize a MICE event. Implementation of MICE management has done well, ranging from the planning stage, organizing, actuating and controlling has done well. Management process has been carried out in accordance with existing rules and procedures for this purpose so that the company has exceeded the target set. But there are still some factors that affect the implementation of the MICE management in Pangeran hotel Pekanbaru is human resources, infrastructures and means of motivation. Still inadequate number of available resources in terms of both number and skill and still very rarely done given training so that skills training and job performance is still lacking. And also still lack the necessary infrastructure thus affecting the services provided.

Implementation of MICE management in Pangeran hotel Pekanbaru should be improved so that the achievement of corporate goals can be realized with better considering the high number and complexity of existing competition.

Keywords: Management, Hotel, MICE

PENDAHULUAN

Pariwisata telah tumbuh sebagai industri yang sangat berkembang pesat. Salah satu bentuk industri pariwisata yang berkembang saat ini adalah bisnis wisata konvensi atau yang biasa disebut wisata MICE (*Meeting Incentive Convention Exhibition*). Wisata MICE merupakan bagian dari kegiatan pariwisata karena banyak sekali menggunakan fasilitas pariwisata dalam pelaksanaannya sehingga kegiatan ini merupakan kegiatan yang berkarakteristik padat karya (Any Noor, 2007:1). Dalam UUD No 10 tahun 2009 Bab VI pasal 14 mengenai usaha pariwisata juga menyebutkan bahwa usaha pariwisata salah satunya adalah penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran. Menurut Direktorat Jenderal Pariwisata yang dikutip oleh Oka Yoeti (2000:xviii), ada 4 alasan mengapa jenis wisata ini perlu dikembangkan di khususnya di Indonesia :

1. Peserta MICE terdiri dari orang-orang profesional yang sudah memiliki kedudukan sudah mantap dan ekonomi yang kuat, yang tentunya kalau melakukan perjalanan wisata akan membelanjakan dolarnya lebih banyak dari wisatawan mancanegara biasa.
2. Jumlah peserta MICE disetiap pertemuan cukup banyak.
3. Tidak banyak terpengaruh oleh macam-macam krisis.

4. Meningkatkan perolehan devisa sector pariwisata.

Dikota Pekanbaru, pengembangan wisata MICE/Wisata konvensi terus digalakkan. Berbagai upaya dalam membenahi fasilitas, infrastruktur, sarana dan prasarana terus dilakukan pembenahan.

"Kota Pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau, terus berbenah. Kota besar ini saat ini mengarah pada persiapan menuju kota Meeting, Intensive. Di Pekanbaru telah terdapat banyak ballroom, yaitu di Hotel Arya Duta dan Hotel Pangeran serta Hotel Mutiara Merdeka yang bisa dijadikan sebagai lokasi pertemuan skala nasional. Sementara untuk pertemuan berkelas internasional, katanya, Pekanbaru juga memiliki Hotel Labersa dan berbagai ballroom lainnya yang saat ini dibangun dalam bentuk hotel maupun apartemen dan lainnya."

Hal ini diungkapkan Walikota Pekanbaru Firdaus, ST, MT dalam pembukaan "3 Hours Discussion" dengan tema "Menggagas Kota Pekanbaru Sebagai Kota Mice Baru di Sumatra", (20/9/2012).

(Sumber : Metropolis Pekanbaru)

Hotel pangeran Pekanbaru merupakan salah satu hotel yang menyediakan fasilitas MICE di kota Pekanbaru. Hotel ini memiliki kualifikasi bintang empat dengan sejumlah *meeting room* dan *ballroom* dilengkapi dengan peralatan yang dibutuhkan. Berikut data function Configuration *meetingroom* dan *ballroom* hotel pangeran Pekanbaru :

Tabel 1 : Configuration Function meetingroom dan ballroom hotel Pangeran

No	Venue	Round Table	Class Room	U-Shape	Coctail	Theater	Size	Square
1	Grand Ballroom	750	750	500	2750	2500	48 x 28 x 7 M	9408 M
2	Grand Ballroom I	250	250	150	800	750	16 x 28 x 7 M	3136 M
3	Grand Ballroom II	250	250	150	800	750	17 x 28 x 7 M	3137 M

4	Grand Ballroom III	250	250	150	800	750	18 x 28 x 7 M	3138 M
5	Balairung	500	500	300	1500	1300	37 x 32 x 6 M	1184 M
6	Bertuah Hall	250	250	200	800	500	27 x 20 x 3,5 M	540 M
7	Bertuah I	40	40	35	70	60	10 x 8 x 2,5 M	80 M
8	Bertuah II	40	40	35	70	60	10 x 8 x 2,5 M	80 M
9	Bertuah III	70	70	70	150	100	10 x 16 x 2,5 M	160 M
10	Bertuah IV	10	10	15	30	20	7 x 4 x 2,5 M	28 M
11	Bertuah V	60	50	50	100	90	7 x 13 x 2,5 M	91 M
12	Bertuah VI	30	20	20	40	40	7 x 7,5 x 2,5 M	52,5 M
13	Bertuah VII	30	20	20	40	40	7 x 7,5 x 2,5 M	52,5 M
14	Mirror Room	150	100	100	300	250	20 x 16 x 2,5 M	320 M
15	Mirror I	10	10	15	30	20	7 x 4 x 2,5 M	28 M
16	Mirror II	10	10	15	30	20	7 x 4 x 2,5 M	28 M
17	Mirror III	30	20	20	40	40	7 x 6 x 2,5 M	42 M
18	Family Room	30	20	20	40	40	7 x 6 x 3 M	42 M

(Sumber : Banquet Hotel Pangeran :2014)

Dari data diatas menunjukkan bahwa hotel pangran memiliki 18 *room meeting* dan *ballroom* yang cukup banyak dengan menyediakan berbagai bentuk *layout style* dan jumlah daya

Jumlah penyelenggaraan event dihotel Pangeran juga memiliki jumlah yang relative tinggi jika dibandingkan dengan hotel lain yang menyediakan

tampung mulai dari jumlah peserta 10 orang hingga 2750 orang. Sehingga pihak perencana akan memiliki banyak pilihan sesuai dengan kebutuhan acara yang akan diselenggarakan.

aktivitas MICE di Pekanbaru yang memiliki kualifikasi bintang empat setaraf dengan hotel Pangeran

Tabel 1.3 : Perbandingan jumlah penyelenggaraan event di hotel Pangeran dengan hotel kompetitor kualifikasi bintang empat di kota Pekanbaru

No	Nama Hotel	Jumlah Room	Kapasitas	Jumlah Event Tahun	
				2012	2013
1	Hotel Pangeran	18 Room	10 - 2750 Pax	1317	1256
2	The Premiere Hotel	12 Room	20 – 3000 Pax	1068	988
3	Hotel Grand Central	12 Room	20 - 3000 Pax	886	672

(Sumber:PHRI,2014)

Data table 1.2 menunjukkan bahwa Hotel Pangeran memiliki jumlah yang lebih unggul dibandingkn hotel Premiere dan hotel Grand Central yang menjadi market kompetitor yang setaraf bintang empat di kota Pekanbaru.

Meskipun hotel Pangeran memiliki sejumlah potensi MICE yang dapat diandalkan, dan jumlah penyelenggaraan kegiatan MICE terus

meningkat, namun Berdasarkan hasil *surpey* penulis dan juga berdasarkan informasi yang diperoleh dari pihak konsumen dan pihak management hotel dibidang banquet , ada beberapa indikasi yang menunjukkan kejanggalan dalam dalam operasional pengelolaan dan kerap kali timbul beberapa complain dari konsumen. Beberapa indikasi tersebut sebagai berikut :

1. Kurangnya Sumber daya manusia yang dari segi jumlah dan skill yang berkompeten dibidang MICE yang ada di hotel Pangeran Pekanbaru sehingga terjadi pelayanan yang buruk yang menyebabkan para peserta dan perencana MICE merasa tidak puas

dan sering komplein. Hotel Pangeran hanya memiliki 7 orang tenaga banquet yang menangani setiap event MICE yang dilaksanakan. Berikut Data Karyawan Banquet Hotel Pangeran Pekanbaru.

Tabel 1.4 : Data Karyawan Banquet Hotel Pangeran Pekanbaru 2013

No	Nama	Potition	Jenjang Pendidikan
1	Syaifullah	Banquet Manager	S1
2	Peri Daswandi	Captain Banquet	SMA Sederajat
3	MHD Zainur	Banquet Supervisor	SMA Sederajat
4	Wahono	Banquet Supervisor	SMA Sederajat
5	Afrizal	Banquet Waiter	SMA Sederajat
6	Hendrio	Banquet Waiter	SMA Sederajat

(Sumber:HRD Hotel Pangeran, 2014)

Jika dilihat dari data diatas, jumlah dan *skill* sumber daya manusia yang dimiliki hanya 6 orang, dan hal ini sangat tidak sebanding dengan tingginya jumlah kegiatan/event yang terlaksana di hotel pangeran. Terutama pada saat *high season* dengan banyak event yang terlaksana secara bersamaan. Dalam mengatasi kekurangan ini, hotel pangeran biasanya membuka posisi *cassual waitres* atau tenaga kerja perhari bagi anak anak sekolah, mahasiswa dan orang umum. Tapi cara ini kurang pas mengingat mereka tidak bisa memiliki *skill* dibidang MICE sehingga tidak sesuai yang diharapkan. Karena MICE membutuhkan tenaga SDM yang prifesonial dibidangnya. Hal ini yang menyebabkan timbulnya beberapa komplein dari konsumen. Kesalahan yang pernah terjadi seperti :

- a. Proses *folluw up* yang cukup lama oleh pihak hotel dalam menangani peralatan dan perlengkapan yang mengalami kerusakan seperti kerusakan *sound system* sehingga menyebabkan pihak perencana acara harus menunggu.
- b. *Time of service* dengan *folluw up* yang cukup lama terutama

pada saat kondisi genting, pihak hotel kurang tanggap/respon.

2. Peralatan dan perlengkapan fasilitas pada *meeting room* dan *ballroom* yang tersedia kurang lengkap dan sebagian peralatan pernah mengalami kerusakan sehingga menyebabkan kurang nyaman terhadap peserta konvensi seperti :
 - a. *Sound system* dengan *Microphone* pernah mati.
 - b. Peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan pada saat acara berlangsung tidak lengkap sehingga menyebabkan proses pembekalan/prensatase makalah kurang optimal seperti *display board* tidak tersedia dan juga *projector*, melainkan harus membayar charge kepada pihak hotel.
3. Sulitnya menemui dan mengenal ruangan ruangan *meetingroom* atau *ballroom* oleh tamu dikarenakan penunjukan arah oleh *receptionis* dikantoer depan hotel tidak dilengkapi dengan penunjuk arah dan hal ini sering menyebabkan tamu

merasa kesulitan dan secara tidak langsung dapat menyita waktu tamu.

4. Dekorasi di beberapa ruangan seperti bertuah hall juga sering membuat konsumen tidak nyaman diakibatkan bunga-bunga yang ada kebanyakan bunga lama atau tidak segar serta sofa yang masih berkelas standar.

Melihat fenomena diatas, dapat disimpulkan bahwa aktivitas MICE di hotel pangeran terus mengalami peningkatan jumlah yang relative tinggi dan masih menjadi pilihan bagi pihak penyelenggara untuk melaksanakan kegiatan meskipun masih ada beberapa indikasi yang menunjukkan operasional pengelolaan yang tidak baik. Untuk itu, penulis tertarik melakukan penelitian lebih mendalam mengenai pelaksanaan manajemen/pengelolaan MICE yang ada di hotel di hotel Pangeran Pekanbaru dengan judul : **“Pelaksanaan Manajemen MICE (Meeting Incentive Convention Exhibiton) Di Hotel Pangeran Pekanbaru.”**

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen

Menurut P. Hasibuan (2000:1) manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut G.R. Terry dalam P. Hasibuan (2005:92) manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sarana-sarana yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya

B. Fungsi Manajemen

Pendapat George R Terry (2000:8), yang menyatakan bahwa kegiatan atau fungsi manajemen, meliputi: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

a. Perencanaan (Planning)

Menurut Nawawi (2001:29) Perencanaan adalah proses pemilihan dan penetapan tujuan, strategi, metode dan standar (tolak ukur) keberhasilan suatu kegiatan.

Menurut G.R. Terry dalam P. Hasibuan (2005:92) Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sebuah perencanaan yang baik adalah yang rasional, fleksibel, ada dalam pertimbangan dan meliputi semua tindakan.

b. Pengorganisasian (Organizing)

Menurut M. Manulang dalam P. Hasibuan (2005:119) pengorganisasian adalah suatu proses penetapan dan pembagian kerja yang akan dilakukan, pembatasan tugas-tugas, tanggungjawab serta wewenang dan penetapan hubungan – hubungan unsure organisasi sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerjasama secara efektif untuk mencapai tujuan.

Menurut G.R. Terry (2000:78) pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang sehingga mereka dapat bekerjasama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

c. Pengarahan (*Actuating*)

Menurut P. Hasibuan (2005:185) pengarahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan sesuatu kegiatan usaha.

Menurut G.R. Terry (2000:92) pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha usaha pengorganisasian.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Menurut G.R.Terry pengawasan (2000:108) pengawasan adalah sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dan standar.

Menurut Earl P.Strong dalam P. Hasibuan (2005:241) pengawasan atau pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar pelaksanaan sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana.

C. Manajemen Hotel

Menurut Richard Komar (2006:8) Manajemen hotel merupakan tanggungjawab seseorang atau beberapa orang yang diberi kuasa oleh pemilik untuk mewakili kepentingannya. Manajemen tidak hanya diharapkan untuk menjalankan hotel tapi juga sebagai penghubung dengan pemilik. Manajemen memberi kesehatan operasional seluruh perusahaan dan beberapa fakta terkait. Tugas tugas utama tim manajemen hotel meliputi perencanaan, pengelolaan pegawai, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Agus Sulastiyono (2002:13) manajemen hotel atau manajemen penyelenggaraan hotel adalah suatu kegiatan penyelenggaraan usaha hotel yang didasari oleh konsep - konsep dan fungsi – fungsi manajemen. Kompleksitas kegiatan penyelenggaraan hotel menuntut para manajer hotel menggunakan kemampuannya untuk menyusun, menggunakan strategi manajemen atau manajemen operasional,serta strategi dalam menghadapi para pesaingnya. Strategi manajemen dan startegi peraingan pada dasarnya bertujuan untuk dapat meningkatkan kinerja hotel.

D. Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Bagyono (2007:63) hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan professional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

E. Hotel Bisnis / Hotel MICE

Definisi Hotel Bisnis/MICE mengacu pada Marlina Endy (2008:52), hotel bisnis merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan bisnis. Lokasi hotel bisnis relatif berada di pusat kota, berdekatan dengan area perkantoran atau area perdagangan.

Menurut G.H Pribadi (2013 :30) Hotel konvensi dapat didefinisikan sebagai tempat yang menyelenggarakan kegiatan utama program konvensi dan pameran, baik dalam skala nasional maupun internasional. Biasanya terletak dipusat kota, dan area bisnis dan berfungsi menyediakan fasilitas, layanan dan kemudahan akomodasi yang disesuaikan dengan karakter para pelaku konvensi.

D. MICE (*Meeting Incentive Convention Exhibition*)

D.1. Defenisi MICE

Menurut Pendit (1999:25), Mice diartikan sebagai wisata konvensi, dengan batasan : usaha jasa konvensi, perjalanan insentif, dan pameran merupakan usaha dengan kegiatan memberi jasa pelayanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang (negarawan, usahawan, cendikiawan dsb) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama.

Menurut Kesrul (2004:3), MICE sebagai suatu kegiatan kepariwisataan yang aktifitasnya merupakan perpaduan antara leisure dan business, biasanya melibatkan sekelompok orang secara bersama-sama, rangkaian kegiatannya dalam bentuk meetings, incentive travels, conventions, congresses, conference dan exhibition.

D.2. Bentuk Kegiatan Konvensi

a. Meeting

Menurut Kesrul (2004:8), Meeting Suatu pertemuan atau persidangan yang diselenggarakan oleh kelompok orang yang tergabung dalam asosiasi, perkumpulan atau perserikatan dengan tujuan mengembangkan profesionalisme, peningkatan sumber daya manusia, menggalang kerja sama

anggota dan pengurus, menyebarluaskan informasi terbaru, publikasi, hubungan kemasyarakatan.

b. Incentive

Undang-undang No.9 tahun 1990 yang dikutip oleh Pendit (1999:27), Menjelaskan bahwa perjalanan insentive merupakan suatu kegiatan perjalanan yang diselenggarakan oleh suatu perusahaan untuk para karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan penghargaan atas prestasi mereka dalam kaitan penyelenggaraan konvensi yang membahas perkembangan kegiatan perusahaan yang bersangkutan.

c. Conference

Menurut (Pendit,1999:29), Istilah conference diterjemahkan dengan konferensi dalam bahasa Indonesia yang mengandung pengertian sama. Dalam prakteknya, arti meeting sama saja dengan conference, maka secara teknis akronim mice sesungguhnya adalah istilah yang memudahkan orang mengingatnya bahwa kegiatan-kegiatan yang dimaksud sebagai perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan sebuah meeting, incentive, conference dan exhibition hakekatnya merupakan sarana yang sekaligus adalah produk paket-paket wisata yang siap dipasarkan. Kegiatan-kegiatan ini dalam industri pariwisata dikelompokkan dalam satu kategori, yaitu mice.

d. Exhibition

Exhibition berarti pameran, dalam kaitannya dengan industri pariwisata, pameran termasuk dalam bisnis wisata konvensi. Hal ini diatur dalam Surat Keputusan Menparpostel RI Nomor KM. 108 / HM. 703 / MPPT-91, Bab I, Pasal 1c, yang dikutip oleh Pendit (1999:34) yang berbunyi “ Pameran merupakan suatu kegiatan untuk menyebar luaskan informasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jalaluddin Rakhmat (1999:28) menjelaskan metode deskriptif adalah bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta dan karakteristik populasi tertentu dan bidang tertentu secara factual dan cermat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang terlibat dan berkaitan dalam pelaksanaan manajemen pengelolaan MICE di hotel pangeran Pekanbaru yaitu pihak manajemen hotel Pangeran Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan menggunakan teknik Sensus Sampling. Teknik Sensus sampling merupakan teknik

menentukan sampel secara keseluruhan dari jumlah populasi (100%).

Adapun responden dalam penelitian ini adalah General Manager, Manager Banquet/Koordinator Konvensi dan seluruh staff ataupun karyawan banquet service department yang langsung berhubungan dan bertanggungjawab mengurus event MICE sebanyak 8 orang. Sedangkan General manager dan Manager Banquet langsung dijadikan sebagai *key informan* dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Manajemen MICE (*Meeting Incentive Convention Exhibition*) Di Hotel Pangeran Pekanbaru.

Tabel 4.7 : Tanggapan responden mengenai pelaksanaan manajemen MICE di Hotel Pangeran Pekanbaru.

No	Indikator	Kategori					Persentase (%)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Rasional	2 (25%)	6 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
2	Fleksibel	2 (25%)	6 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
3	Ada Dalam Perimbangan	2 (25%)	6 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
4	Meliputi Semua Tindakan	3 (37,5%)	5 (62,5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
Jumlah		9 (28,12%)	23 (71,87%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	32 (100%)
1	Pembagian kerja	2 (25%)	3 (37,5%)	2 (25%)	1 (12,5%)	0 (0%)	8 (100%)
2	Delegasi kerja	2 (25%)	5 (62,5%)	1 (12,5%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
3	Tingkat pengawasan	1 (12,5%)	5 (62,5%)	2 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
4	kesatuan perintah dan tanggungjawab	2 (25%)	6 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
Jumlah		7 (21,87%)	19 (59,37%)	5 (15,62%)	1 (3,12%)	0 (0%)	32 (100%)
1	Pengkoordiniran bawahan	2 (25%)	4 (50%)	2 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)

2	Hubungan pimpinan ke bawahan	5 (62,5%)	2 (25%)	1 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
3	Pendidikan bawahan	0 (0%)	2 (25%)	1 (12,5%)	4 (50%)	1 (12,5%)	8 (100%)
4	Realisasi tujuan perusahaan	3 (37,5%)	5 (62,5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
Jumlah		10 (31,25%)	13 (40,62%)	4 (12,5%)	4 (12,5%)	1 (3,12%)	32 (100%)
1	Standar pengawasan yang sesuai	1 (12,5%)	7 (87,5)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
2	Pengukuran hasil kerja yang baik	2 (25%)	4 (50%)	1 (12,5%)	1 (25%)	0 (0%)	8 (100%)
3	Penentuan penyimpangan yang bijak	1 (12,5%)	6 (75)	1 (12,5%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
4	evaluasi/perbaikan yang baik	1 (12,5%)	6 (87,5)	1 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (100%)
Jumlah		5 (15,62%)	23 (71,87%)	3 (9,37%)	1 (3,12%)	0 (0%)	32 (100%)
TOTAL		31 (24,21%)	78 (69,93)	12 (9,37%)	6 (4,68%)	1 (0,78%)	128 (100%)

(Sumber Data :Hasil Penelitian lapangan,2014)

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut : secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa, pelaksanaan Manajemen MICE yang dinilai dari fungsi manajemen yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Keseluruhan tanggapan yang diberikan oleh responden dengan total akumulasi tanggapan berjumlah 128. tanggapan dengan kategori sangat setuju berjumlah 31 atau 24,21%, kategori setuju berjumlah 78 atau 69,37%. Kategori kurang setuju berjumlah 12 atau 9,37%, kategori tidak setuju berjumlah 1 atau 0,78% dan sangat tidak setuju berjumlah 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen MICE yang dilakukan oleh hotel Pangeran Pekanbaru “**sudah baik**” karena dari 8 responden yang memiliki jumlah akumulasi tanggapan 128 tanggapan, responden memberi tanggapan kategori setuju lebih banyak dibandingkan dengan kategori yang lain yakni mencapai 78 atau 69,37%.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan

Manajemen MICE di Hotel Pangeran Pekanbaru

Adapun faktor faktor yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen MICE di hotel pangeran yang ditemui dilapangan adalah sebagai berikut :

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau SDM merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformative yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam pengertian praktisnya, SDM adalah bagian integral system yang membentuk suatu organisasi. SDM adalah unsure terpenting yang harus dimiliki dalam sebuah organisasi, hal ini karena manusialah yang menjadi pelaksana jalannya organisasi. Suatu organisasi atau perusahaan akan berjalan dengan baik jika mampu menempatkan tenaga kerja yang tepat

untuk posisi yang tepat agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, SDM yang ada dibidang MICE masih belum sesuai baik dari jumlah maupun skill, pelatihan atau pendidikan terhadap bawahan masih termasuk jarang dilakukan sehingga akan berakibat terhadap pengetahuan dan motivasi kerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

b. Sarana dan Prasaran

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan. Karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai rencana. Saran dan prasaran adalah segala jenis peralatan dan perlengkapan kerja serta fasilitas yang berfungsi sebagai alat dalam pelaksanaan kerja.

Sarana dan prasaan yang dimiliki hotel Pangeran dalam mendukung aktifitas MICE sudah dapat dikategorikan lengkap. Hotel pangeran memiliki 18 meetingroom dan ballroom dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan didalamnya. Hotel pangeran juga memiliki berbagai sarana rekreasi yang dapat memberikan hiburan bagi para peserta MICE seperti swimming pool, Fitness centre, saudan dan whirpool, bar, free WIFI internet dan lain lain, MICE dihotel pangeran juga dilengkapi dengan fasilitas pelayanan car rental, taxi, laundry dan 24 hours doctor.

KESIMPULAN DAN SARANA

1. Kesimpulan

Pelaksanaan manajemen MICE hotel Pangeran Pekanbaru berdasarkan hasil analisis observasi, wawancara dan quesioner sudah dilakukan dengan

“baik”. dari seluruh responden yang berjumlah 8 orang memberi kategori “setuju” lebih banyak dibandingkan dengan kategori lain yakni mencapai 69,37%. Dengan masing-masing persentase tanggapan dari segi perencanaan sejumlah 71,87%, Pengorganisasian sejumlah 59,37%, pengarahan sejumlah 40,62% dan pengawsan sejumlah 71,87%.

Dari hasil penemuan dilanpangan ada dua faktor yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen MICE di hotel Pangeran Pekanbaru yaitu sumber daya manusia atau SDM dan sarana prasaran. Sumber daya yang ada saat ini masih minim baik dari segi jumlah dan skill, sehingga akan mempengaruhi kinerja yang dilakukan. Selanjutnya sarana dan prasaran di hotel pangeran sudah lengkap sehingga dapat memberi pelayanan bagi kebutuhan tamu

2. Saran

Pada kesempatan ini penulis mengemukakan beberapa saran kepada pihak pengelola MICE di hotel Pangeran Pekanbaru yaitu :

Pelaksanaan manajemen harus terus ditingkatkan sehingga. Semakin bagus manajemen yang dilakukan akan semakin memberi peluang untuk mencapai target dan tujuan perusahaan yang diinginkan. Hotel yang merupakan sebagai suatu organisasai yang memiliki orientasi utama adalah provit/keuntungan, harus terus meningkatkan manajemen yang baik sehingga tidak terjadi keshalahan yang akhirnya akan menyebabkan kesalahan yang fatal bagi perusahaan.

Sumber daya yang ada baik sumber daya manusia maupun faslitas harus terus diperhatikan sehingga mampu menciptakan pelayanan yang maksimal baik secara kualitas maupun kuantitas.

Hotel Pangeran harus terus bekerja secara profesional dan lebih inovatif dan memiliki memiliki gagasan-gagasan baru dalam menciptakan program-program MICE yang akan ditawarkan terhadap konsumen. hal ini dilakukan agar loyalitas konsumen tetap terjaga mengingat tingginya persaingan yang ada anatar hotel hotel penyedia pelayanan aktivitas MICE di kota Pekanbaru.

Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 108/HM.73/MPPT-

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2005. *Pengantar Dasar Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- GeorgeR. Terry,2000, Azas azas manajemen, bandng, Penerbit Alumni.
- Hasibuan S.P Malayu, 200. Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah,Jakarta, Bumi Aksara.
- Noor, Any. 2007. *Globalisasi Industri MICE*. Jakarta: Alfabeta.
- Pendit S. Nyoman. 1994. *Potensi Pariwisata*, Jakarta: Gramedia Pustaka utama.
- _____. 1999. *Wisata Konvensi Potensi Gede Bisnis Besar*. Jakarta : PT Pradnya Paramita.
- Pribadi, Gerry Utama. 2013. *Hotel Konvensi Di Daerah Istimewa*. Yogyakarta.
- Sulastiyono, Agus. 2000. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Jakarta, Alfabeta.
- Yoeti, Oka H.A. (ed). 2001. *Ilmu Pariwisata: Sejarah Perkembangan, dan Prospeknya*. Jakarta: Penerbit Pertja.
- Metropolis Pekanbaru. 20 September 2012. Pekanbaru.
- Undang Undang Tahun 2009 No 10 Bab VI Pasal 14.

